

 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

FECHA	30/07/2026	TIPO DE INFORME	Seguimiento
DEPENDENCIA / ÁREA	Direccionamiento Estratégico SIAU Sistemas de la Información y Comunicaciones Ventanilla Única		
ASUNTO / DESCRIPCIÓN	Informe de Seguimiento a la Atención y Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF del Primer Semestre de la vigencia 2026, de la E.S.E. Barrancabermeja.		

Dentro de las actividades de Control Interno, en cumplimiento del lineamiento normativo, establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, **ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**, Circular 008 de 2018, emitida por la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, se adelanta seguimiento al estado de la gestión de las PQRSDF radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026 y elabora un informe del seguimiento realizado.

Teniendo en cuenta lo anterior, las PQRSDF allegadas en el periodo en mención, se detallan a continuación:

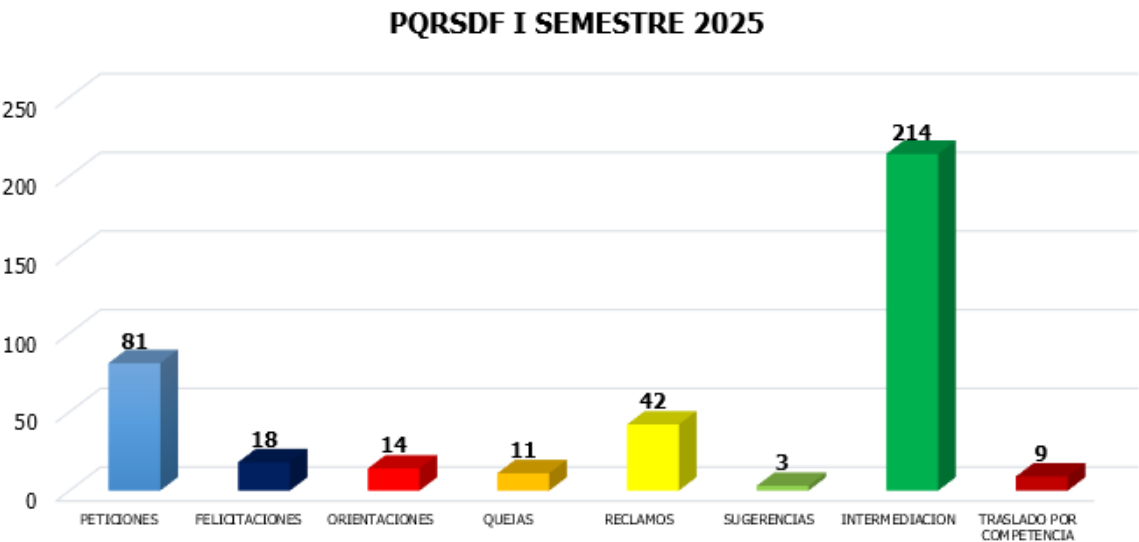
PERIODO	TOTAL PQR'S
VIGENCIA I SEMESTRE 2026 (Enero – Junio)	392

MOTIVO	TOTAL
PETICIONES	81
FELICITACIONES	18
ORIENTACIONES	14
QUEJAS	11
RECLAMOS	42
SUGERENCIAS	3
DENUNCIAS	0
INFORMACIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	214
TRASLADO POR COMPETENCIA	29
TOTAL PQRSDF	392

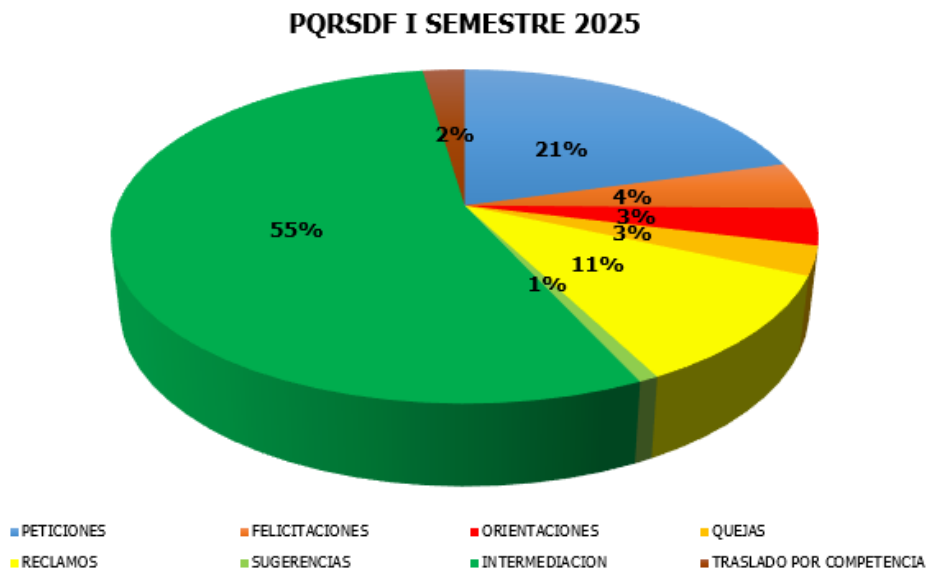
****Fuente Información: SIAU, SIGED, SISTEMAS Y MODULO PQRSDF PAGINA WEB***

Para el primer semestre de la vigencia 2026, se evidencia el reporte de **392** PQRSDF allegadas a la E.S.E. BARRANCABERMEJA.

Relacionado lo anterior en forma estadística, encontramos la siguiente gráfica:



Revisando la gráfica anterior, se logra observar que de las **392** PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2026, un total de **214** están clasificadas como **INTERMEDIACIONES**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la entidad, y un total de **0** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.



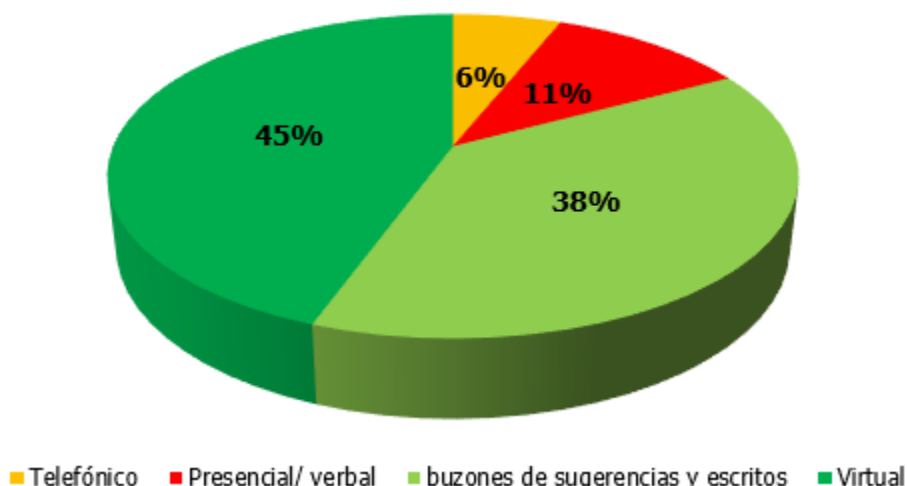
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar que del **100%** de las PQRSDF allegadas en el primer semestre de la vigencia 2026, un total de **55%** están clasificadas como **INTERMEDIACIONES**, siendo el caso de mayor participación en las PQRSDF radicadas en la institución, y un total de **0,0%** están clasificadas como **DENUNCIAS**, para el semestre evaluado.

Los medios utilizados por la ciudadanía, para el desarrollo de las PQRSDF, ante la E.S.E. Barrancabermeja, se describen a continuación:

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	38	6%
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	56	11%
Escrito y buzones	Oficios y formatos recepción de PQR	108	38%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	190	45%
TOTAL USUARIOS		392	100%

MEDIOS RECEPCIÓN PQRSDF



Revisando la gráfica anterior, estadísticamente se logra observar, que para el primer semestre de la vigencia 2026, los medios de recepción de las PQRSDF, allegadas a la E.S.E. Barrancabermeja, se resumen así: un **45%** están recepcionadas a través de medio **VIRTUAL**, logrando el mayor

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

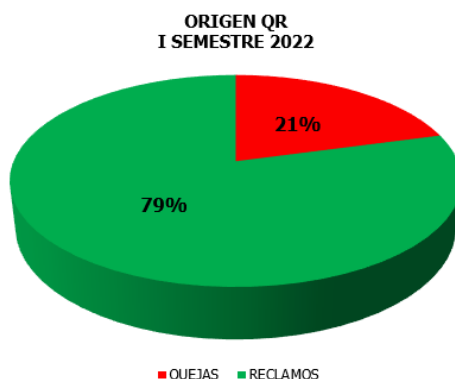
canal de comunicación en pro de la recepción; y un 6% recepcionada a través de canal telefónico, logrando el menor canal de comunicación.

Origen de las QR

Al analizar la base de datos de la información de las QR (Quejas y Reclamos) entregada por el responsable del SIAU, SIGED y módulo de PQRSDf allegado por el área de Sistemas, se evidencian los motivos de las quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, en relación a la atención de la E.S.E. Barrancabermeja, con su respectivo porcentaje de participación:

MOTIVOS QR's		
Quejas hacia los funcionarios	11	14%
Reclamos frente a la prestación del servicio	42	86%
TOTAL	57	100%

Con relación a los motivos de las QR's se evidencia que la mayor participación de estas, se reflejan en los **RECLAMOS** frente a la prestación del servicio, lo cual genera un número significativo de **57** del total de las QR'S.



Con relación a los motivos de las PQRSDf se evidencia que la mayor participación de las mismas, se reflejan en los **RECLAMOS**, lo cual genera una participación del **79%** del total de las PQRSDf; Para resaltar en el desarrollo evidenciado en el seguimiento; se observó e identificó que las PQRSDf tienen responsables designados en atenderlas, teniendo en cuenta los tiempos definidos y considerados en los lineamientos normativos establecidos en la Ley 1755 de 2015, que regula el Derecho de Fundamental de Petición y sus términos de atención.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

CONCLUSIONES

- Se realizó la medición de la satisfacción mensual del servicio por parte de los usuarios.
- La E.S.E. Barrancabermeja, cuenta y dispone del Sistema de Información de Gestión Documental SIGED, como mecanismo y aplicabilidad de la ventanilla única institucional.
- El total de las comunicaciones fueron resueltas en los términos de ley, no quedando pendientes por resolver o atender.
- Se cuenta con una adecuada instalación para la ventanilla única en la ESE Barrancabermeja, conforme a lo indicado en los literales C y D, del Art. 9, Decreto 1538 de 2005, Art. 53 de la Ley 361 de 1997 y Art. 9 del Decreto 1538 de 2005
- Se cuenta con la disposición de los responsables para la recepción, registro y gestión de las PQRSDF, que permite una atención directa ante los diferentes peticionarios.

RECOMENDACIONES

- ✓ Dar continuidad a la implementación del Sistema de Información de Gestión Documental SIGED, como mecanismo y aplicabilidad de la ventanilla única institucional.
- ✓ Dar cumplimiento a las respuestas de las PQRSDF en los tiempos oportunos definidos en la Ley 1755 de 2015 y lo definido en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, por medio de la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en Salud.
- ✓ Sensibilizar y empoderar el concepto de atención al usuario, en lo relacionado con el tratamiento y gestión de la atención de las PQRSDF, a los líderes de proceso y diferentes equipos de trabajo.
- ✓ Continuar con el ciclo de capacitaciones para todo el personal involucrado y responsable de la Ventanilla Única Institucional en la temática, clasificación, trámite, gestión y respuesta de las PQRSDF en pro de la implementación de la estrategia de la SEGUNDA línea de defensa en la Gestión del Riesgo Institucional.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA EVALUACIÓN / CONTROL INTERNO				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD <i>NIT. 829.001.846-6</i> <i>Código prestador 6808100707</i>
	FORMATO INFORME DE CONTROL INTERNO				
CÓDIGO	EV-CI-FO-002	VERSIÓN	2.0	FECHA DE APROBACIÓN	15/10/2024

- ✓ Continuar tramitando de manera oportuna, precisa y concreta las P.Q.R.S, que ingresan a la ESE Barrancabermeja, por cuanto, de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.
- ✓ Fortalecer los mecanismos de comunicación en las diferentes dependencias a través de la realización de reuniones periódicas en las cuales se revisen las estrategias de atención a los usuarios y el seguimiento a las P.Q.R.S.
- ✓ Cuando lleguen solicitudes que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta, se sugiere contestar al usuario su solicitud se encuentra en trámite.
- ✓ Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios o trámites por parte de la ESE Barrancabermeja.

Cordialmente,



EDGAR SUAREZ GUTIERREZ
 Jefe Oficina Asesora Control Interno
 E.S.E. Barrancabermeja